

CIRCULAR 16 DE 2014

(enero 30)

<Fuente: Archivo interno entidad emisora>

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE

Para: Directores Regionales y Subdirectores de Centros de Formación profesional

Asunto: Estrategia de trabajo para programas en Modalidad Virtual y a Distancia.

La Dirección General expidió la resolución [02406](#) de 2013 mediante la cual se reorganizan los grupo de trabajo de la Dirección de Formación Profesional del Servicio Nacional de Aprendizaje SENA y se establece, entre otros grupos, la conformación de Grupo de Gestión Operativa Integral de la Formación en modalidad virtual y a Distancia.

Mediante esta circular, se establece la forma de trabajo que se adopta para facilitar la operación de los programas con modalidad virtual y a distancia en el SENA, agradezco dar cumplimiento a este lineamiento, así como difundir y socializar esta información con las personas que intervienen en los procesos de formación en ambientes virtuales de aprendizaje, especialmente a los instructores que orientan la formación en estos programas.

Cualquier inquietud al respecto, escribir al correo electrónico de Claudia Patricia Forero Londoño.

cpforeroasena.edu.co Coordinadora del Grupo de Gestión Operativa Integral de la Formación en Modalidad Virtual y a Distancia.

NATALIA ARIZA RAMIREZ

Directora de Formación Profesional

Vo.Bo. Claudia Patricia Forero Londoño

Coordinadora del Grupo de Gestión Operativa Integral de la Formación en Modalidad Virtual y a Distancia

Anexo: estrategia de trabajo Formación con Modalidad Virtual y a Distancia. Sena

ESTRATEGIA DE TRABAJO FORMACIÓN CON MODALIDAD VIRTUAL Y A DISTANCIA SENA.....	2
Organización nodal.....	2
Nodo.....	3
Tareas y responsabilidades de los nodos:.....	3
Roles internos de los nodos.....	4
Responsables del acompañamiento para la información virtual y a distancia en los centros de formación.....	4
Rol de integrador de centro.....	5

Protocolo de escalamiento de soporte técnico.....	6
Diagrama de escalamiento.....	6
Especificación.....	8
Estrategia para mejorar los niveles de retención y certificación de aprendices en los programas de formación con modalidad virtual y a distancia.....	22
Estrategia para mantener una amplia oferta de programas de formación con modalidad virtual y a distancia de alta calidad.....	23

ESTRATEGIA DE TRABAJO FORMACIÓN CON MODALIDAD VIRTUAL Y A DISTANCIA SENA

Buscando incrementar los niveles de retención y certificación de aprendices en los programas de formación con modalidad virtual y a distancia y garantizar la calidad de estos programas de formación, la Dirección de Formación de la Dirección General reorganizó los grupos de trabajo internos, dando origen al Grupo de Gestión Operativa Integral de la Formación en Modalidad Virtual y a Distancia.

Dando cumplimiento a la función descrita en la resolución [02406](#) de 2013⁽¹⁾ de "Proponer estrategias de trabajo para la funcionalidad de las redes de conocimiento, optimizando la utilización de los recursos humanos, físicos y tecnológicos en la ejecución de los programas de la formación profesional en la modalidad virtual y a distancia", se presenta a continuación la estrategia de trabajo que se implementará para la gestión de la formación en las modalidades descritas.

Organización nodal.

Con la adopción de este modelo de trabajo, "redes de centro de tipo transversal" para la administración y oferta de programas con modalidad virtual y a distancia, se busca el cumplimiento de tres objetivos fundamentales: (i) establecer un orden interno inter - regionales e inter- centros (ii) establecer un ambiente que motive el trabajo en equipo y en red y (iii) establecer líneas de conexión y comunicación.

La estructura de redes de centro de tipo transversal, es una estrategia de operación que la Dirección de Formación Profesional, implementará para la administración de los programas con modalidad virtual y a distancia del SENA, que estima convertirse en una forma de organización flexible que permita al SENA ajustarse a la dinámica propia de los procesos de formación; y es responsable de: (i) gestionar la acción formativa en los ambientes virtuales de aprendizaje y (ii) articular con las regionales y los centros las acciones de formación pertinentes.

En tal sentido, se parte de reconocer la estructura organizacional que ya tienen los centros de formación del SENA, y que se articulan con la estructura de red transversal

El nodo central de la red transversal de centros está integrado por el Grupo de Gestión Operativa Integral de la Formación en Modalidad Virtual y a Distancia.

Nodo

Es la estrategia de trabajo no permanente, que dependen del resultado de su gestión académica,

tecnológica y administrativa, frente a la modalidad virtual y a distancia. Para efectos de identificar los nodos Zonales iniciales, se realizó la revisión de las siguientes variables:

- Mayor número de aprendices inscritos en programas de formación con modalidad virtual
- Mayor número de tutores que acompañan programas de modalidad virtual
- Mayor número de programas ofertados con modalidad virtual
- Participación con equipos técnico-pedagógicos y líneas de producción.
- Representación y cobertura nacional

Como resultado de ese análisis, la distribución nodal es la siguiente:

Nodo	Regionales que apoya
Distrito Capital	Distrito Capital, Cundinamarca, Boyacá
Tolima	Tolima, Huila, Caquetá
Valle	Cauca, Nariño, Putumayo, Valle
Santander	Santander, Casanare, Arauca, La Guajira, Cesar, Norte de Santander
Antioquia	Antioquia, Chocó, Risaralda, Quindío, Caldas
Atlántico	San Andrés, Magdalena, Sucre, Córdoba, Bolívar, Atlántico
Meta	Meta, Vichada, Guainia, Guaviare, Vaupés, Amazonas

Tareas y responsabilidades de los nodos:

- Apoyar al Grupo de Gestión Operativa Integral de la Formación en Modalidad Virtual y a Distancia, de la Dirección de Formación Profesional, en la aplicación de políticas, estrategias y seguimiento a la operación nacional de formación virtual y a distancia.
- Implementar acciones de acompañamiento, seguimiento y soporte técnico a instructores - tutores, aprendices e integradores de las regionales y centros asignados.
- Proponer e Implementar acciones para la retención de aprendices.
- Implementar acciones para garantizar calidad en los procesos de formación con modalidad virtual y a distancia.
- Apoyar la implementación de los procesos de bienestar, ingreso, reglamentos, certificación y egresados.
- Administrar la documentación que produzca y les sea encargada en el ejercicio de esta responsabilidad.
- Realizar soporte técnico requerido en el LMS para los programas de formación presencial.

Roles internos de los nodos.

Estará conformado por tres roles, así:

- Rol de Integrador de Nodo: Responsable del acompañamiento y soporte técnico en la gestión de las herramientas del LMS y demás plataformas de apoyo a la formación que se adelante en ambientes virtuales de aprendizaje.

- Rol de Gestor de acompañamiento y seguimiento: Adelanta acciones de acompañamiento al desempeño de los instructores en el ambiente de formación virtual, mediante las siguientes tareas: (i) Observación de la aplicación de los estándares vigentes que orientan el desempeño de los tutores, (ii) Construcción de una línea de base que contenga, promedios de retención, promedios de certificación y diagnóstico del desempeño de tutores por regional y centro de formación del nodo, (iii) Gestión para adelantar acciones que requieran intervención de los centros en la solución de dificultades que se puedan presentar en los procesos de formación.

- Rol de Gestor de aprendiz: Adelanta acciones de acompañamiento al aprendiz que tienen como finalidad el apoyo permanente para que éste culmine con éxito su proceso de formación, mediante las siguientes tareas: (i) Orientación al aprendiz en la ubicación y manejo del ambiente virtual de aprendizaje, (ii) Caracterización de los aprendices del nodo, (iii) aplicación de encuestas de percepción sobre el proceso formativo, (iv) Gestión para adelantar acciones que requieran intervención de los centros en la solución de dificultades que se puedan presentar en el procesos de formación.

Responsables del acompañamiento para la formación virtual y a distancia en los centros de formación

- Subdirector de Centro

- Coordinación académica y de formación

- Rol de Integrador de centro

- Auxiliar de apoyo a la administración educativa.

- Instructores –tutores que orientan los programas de, formación con modalidad virtual y a distancia.⁽²⁾

Rol de integrador de centro

Adelanta acciones de acompañamiento, soporte técnico y administrativo a los procesos de formación que se adelanten en ambientes virtuales de aprendizaje y demás plataformas de apoyo a la formación con modalidad virtual y a distancia. El subdirector de centro es quien selecciona y envía la información de la persona que asumirá este rol en el centro de formación para que le sean habilitados los permisos necesarios en las diferentes plataformas y aplicativos de gestión.

Quien ejerza el rol de Integrador no debe ser Instructor/Tutor al mismo tiempo y debe contar con dedicación exclusiva para desarrollar su rol y el cumplimiento de las siguientes tareas:

a. Concertación de la programación de los instructores-tutores con los coordinadores académicos para la atención de programas en modalidad virtual y a distancia propendiendo por el cumplimiento de las metas del centro.

b. Realización de inducción y transferencias de conocimiento a los instructores-tutores sobre los procesos y procedimientos de programas con modalidad virtual y a distancia en coordinación con los coordinadores misionales.

c. Generación de los informes requeridos según lo dispuesto en los estándares para el acompañamiento y seguimiento al tutor en la ejecución de la formación con modalidad virtual y

a distancia del SENA.

d. Generación de informes en los que se consoliden la ejecución de metas, porcentajes de certificación y de retención, resultados de diagnóstico de tutores e informe de las acciones de mejora que sean necesarias y se hayan implementado en el centro de formación en tomo a estos puntos.

e. Aplicación de las acciones y acuerdos establecidos con el equipo del nodo, para garantizar el éxito en la formación de aprendices en programas en modalidad virtual y a distancia, buscando el posicionamiento de la estrategia de formación con modalidad virtual y a distancia.

f. Atención de peticiones, reclamos y solicitudes que ameriten su intervención y se encuentren en el marco de la normatividad SENA y la formación que se desarrolle con mediación virtual y a distancia.

g. Atención y escalamiento de casos según las indicaciones del Grupo de Gestión Operativa Integral de la Formación en Modalidad Virtual y a Distancia.

h. Generación de informes de encuestas a aprendices de los programas de formación con modalidad virtual y a distancia.

i. Cumplimiento de los procesos y procedimientos del sistema integrado de gestión del SENA, entre ellos, el de "Creación y adecuación de programas de formación con modalidad virtual y a distancia"

j. Almacenamiento de la documentación que produzca y le sea encargada en el ejercicio de este rol, según las indicaciones que se describan en los procesos y procedimientos de la formación.

k. Apoyar la divulgación de los procesos de formación con mediación virtual y a distancia, en lo referente a temas administrativos, técnicos y pedagógicos, teniendo en cuenta los estándares y lineamientos establecidos para los programas en modalidad virtual y a distancia.

l. Generación de alertas al centro de formación y/o al Grupo de Gestión Operativa Integral de la Formación en Modalidad Virtual y a Distancia, de acciones que requieran atención inmediata para garantizar el cumplimiento de los lineamientos establecidos por la Dirección de Formación Profesional.

Protocolo de escalamiento de soporte técnico

Los casos que requieran soporte técnico, deben obedecer a un esquema y escalamiento de acuerdo con su tipología, garantizando que en cada situación el funcionario que lo recibe aporte ya sea conceptuando, diagnosticando, complementando o solucionado el problema planteado. En todo caso se debe evitar hacer escalamientos sin aportes, o reenvíos sin conceptos de revisión, dado que cada situación que llegue amerita como mínimo la lectura y comprensión del problema por parte de quien lo recibe.

Si bien es cierto, los roles de integrador de Nodo y de Centro de Formación, cuentan con opciones técnicas que permiten realizar revisiones de la información de contenidos y actividades ejecutadas en los procesos de formación, en ningún momento lo autoriza para modificar, alterar, agregar o suprimir elementos del curso, a menos que por escrito reciba la instrucción debidamente justificada por parte del Coordinador Académico del Centro de Formación o el Grupo de Gestión Operativa Integral de la Formación en Modalidad Virtual y a Distancia.

Diagrama de escalamiento

El procedimiento para asegurar la calidad de en el soporte técnico para los programas apoyados en ambientes virtuales de aprendizaje, se puede observar en el siguiente diagrama.

CONSULTAR GRÁFICA EN EL ORIGINAL....

Especificación

En esta sección del documento se describen las actividades y procesos que componen el proceso de soporte técnico para programas apoyados en ambientes virtuales de aprendizaje.

PROC-ST-01 Verificación Información	
Verificaciones Preliminares	Debe existir un correo mensaje con una solicitud realizada por un aprendiz matriculado en un programa del SENA
Descripción	El instructor del curso, verifica que la solicitud contenga toda la información que permita atender el caso y realizar la revisión. La información dependerá del caso, pero en cualquier caso debe indicarse el identificador del curso (FIC_ID), información del aprendiz que tiene el inconveniente (tipo documento, número de documento, nombre, correo electrónico), ambiente en el que se presenta el caso y descripción detallada del inconveniente presentado.
Verificaciones Posteriores	N/A
Roles que Participan	Instructor del Curso
Formato de Soporte	N/A
-	PROC-ST-02 Contactar al Usuario
Verificaciones Preliminares	Debe haberse hecho la verificación de la completitud de información del caso reportado.
Descripción	En caso que el mensaje enviado por el usuario no tenga toda la información necesaria, el instructor se contactará con el usuario y le solicitará la información faltante para la adecuada atención del caso.
Verificaciones Posteriores	N/A
Roles que Participan	Instructor del Curso Usuario (Aprendiz)
Formato de Soporte	N/A
PROC-ST-03 Análisis de Caso IT (Instructor / Tutor)	
Verificaciones Preliminares	Debe haberse hecho la verificación de la completitud de información del caso reportado.
Descripción	Una vez verificada la completitud de la información suministrada por el usuario, el Instructor debe validar el caso presentado para determinar si puede ser resuelto por el (PROC-ST-04 Solución Caso) o si debe ser remitido a otra instancia del soporte (PROC-ST-06 Registrar Solicitud). Los casos generados por aprendices durante la ejecución de la formación, en cualquiera de las modalidades (Titulada Presencial, Titulada Virtual, Complementaria Virtual, Complementaria Presencial), deben ser atendidos en primera instancia por el tutor/instructor respectivo. De acuerdo con esto, el tutor/instructor debe garantizar en su curso la existencia de un Foro para Dudas Técnicas y la respuesta a todas las inquietudes que surjan por parte de los aprendices. El tutor debe orientar a sus aprendices

	<p>para que este espacio sirva de recepción de esas inquietudes, evitando que los usuarios utilicen otros medios o acudan a otras vías para aclarar las situaciones.</p> <p>Todo lo tratado en el Foro Técnico de un curso/ficha no debe ser borrado por el tutor o integrador, incluso si técnicamente la plataforma LMS tiene permisos para hacer esta acción. Este foro constituye la evidencia de atención a los usuarios en cuanto a las dudas y problemas técnicos que se presentan en el desarrollo del curso.</p>
Verificaciones Posteriores	N/A
Roles que Participan	Instructor del Curso
Formato de Soporte	Foro Técnico del curso
PROC-ST-04 Solución Caso IT (Instructor / Tutor)	
Verificaciones Preliminares	Debe haberse el análisis del caso reportado por un usuario.
Descripción	<p>Si el análisis realizado por el instructor indica que el caso lo puede resolver el mismo, este realizará el asuste o corrección necesaria para resolver el inconveniente. Una vez resuelto el caso, el Instructor reportará al usuario la solución del inconveniente solicitando la revisión de la solución.</p> <p>El tutor debe responder situaciones de reclamos por temas relacionados con el proceso de ejecución de cursos o fichas de todas las modalidades de formación, a su cargo, incluso para cursos que ya hayan terminado. En el caso de instructores contratistas, el Supervisor del Contrato deberá garantizar que el tutor deje cerrados totalmente todos los cursos asignados y resueltas las quejas relacionadas con cursos que tuvo a su cargo, antes de terminar y/o liquidar el contrato.</p> <p>En este punto se dará por cerrado el Caso.</p>
Verificaciones Posteriores	N/A
Roles que Participan	Instructor del Curso
Formato de Soporte	N/A
PROC-ST-05 Reportar Caso a IC	
Verificaciones preliminares	Debe haberse realizado el análisis del caso reportado por un usuario
Descripción	<p>Si el análisis realizado por el instructor determina que el instructor no cuenta con las herramientas o permisos necesarios para solucionar el inconveniente, el instructor debe escalarlo en el menor tiempo posible al Integrador.</p> <p>Este escalamiento debe contener un análisis previo de la situación, muy concreto y con los datos mínimos necesarios para reproducir el error o evidenciarlo. En caso de requerirse, el tutor/instructor deberá complementar la información con los datos adicionales que el Integrador le solicite. El integrador del centro indicará a los instructores de centro al medio por el cual recibirá los casos, bien sea por un formulario web, correo electrónico, etc.</p> <p>En algunos casos pueden ser los instructores o tutores quienes reporten casos a los integradores de centro, estos casos reportados serán propios del proceso de ejecución de la formulación de programas (Titulada Presencial, Titulada Virtual, Complementaria Virtual, Complementaria Presencial). En cualquier caso, ya sean casos reportados por aprendices o por tutores, será el integrador de centro quien atienda los casos reportados.</p>
Verificaciones Posteriores	N/A

Roles que Participan	Instructor del Curso
Formato de Soporte	N/A
PROC-ST-06 Reportar Caso a IC	
Verificaciones Preliminares	Haber recibido un caso reportado por un instructor del centro al cual se encuentre adscrito el integrador.
Descripción	<p>Todos los casos reportados por los instructores, ya sean casos reportados por aprendices o por instructores, deben ser atendidos en primera instancia por el Integrador del Centro de Formación asignado.</p> <p>Cuando haya varios funcionarios integrador, el Centro de Formación debe definir un único interlocutor para el soporte técnico ante otras dependencias, de manera que sea el conducto de comunicación y control oficial para tratar, tramitar y solucionar inquietudes.</p> <p>El Integrador de Centro deberá revisar, diagnosticar y/o solucionar los casos generados por los tutores/instructores del Centro y determinar si la situación puede ser solucionada por el (PROC-ST-07 Solución Caso) o si debe ser remitido a otra instancia del soporte (PROC-ST-09 Reportar Caso Integrador Nodo).</p>
Verificaciones Posteriores	N/A
Roles que Participan	Integrador de Centro.
Formato de Soporte	NIA
PROC-ST-07 Solucion Caso-IC (Integrador de Centro)	
Verificaciones Preliminares	Haber recibido un caso reportado por un instructor del centro al cual se encuentre adscrito el integrador.
Descripción	<p>Todos los casos reportados por los instructores, ya sean casos reportados por aprendices o por instructores, deben ser atendidos en primera instancia por el Integrador del Centro de Formación asignado. Cuando haya varios funcionarios integrador, el Centro de Formación debe definir un único interlocutor para el soporte técnico ante otras dependencias, de manera que sea el conducto de comunicación y control oficial para tratar, tramitar y solucionar inquietudes.</p> <p>El Integrador de centro debe responder situaciones de reclamos por temas relacionados con los casos reportador por los instructores en los cuales requiere un apoyo técnico de cursos o fichas de su centro de todas las modalidades de formación.</p> <p>Si el análisis realizado por el Integrador de centro se determina que el caso lo puede resolver el mismo, este realizará el asuste o corrección necesaria para resolver el inconveniente. Una vez resuelto el caso, el Integrador de centro reportará al instructor la solución del inconveniente solicitando la revisión del problema y documentará la solución del problema.</p> <p>En este punto se dará por cerrado el Caso.</p>
Verificaciones Posteriores	N/A
Roles que Participan	Integrador de Centro.
Formato de Soporte	N/A
PROC-ST-08 Reportar Caso a Integrador Nodo	
Verificaciones Preliminares	Debe haberse el análisis del caso reportado por un usuario.
Descripción	Si en el análisis realizado por el integrador de centro se determino que este no cuenta con las herramientas o permisos necesarios para solucionar el inconveniente, el Integrador de centro debe

	escalarlo en el menor tiempo posible al Integrador de Nodo. Este escalamiento debe contener un análisis previo de la situación, muy concreto y con los datos mínimos necesarios para
	reproducir el error o evidenciarlo. En caso de requerirse. Para reportar los casos al integrador de Nodo, el Integrador de centro debe registrar el caso en el formulario indicado por la dirección del grupo Gestión Operativa Integral de la Formación en Modalidad Virtual y a Distancia. En este formulario, se debe ingresar la siguiente información: - Regional - Centro de Formación - Nombre de integrador - Descripción de caso - Plataforma - Código de Curso o Ficha - Usuario aprendiz - Usuario Tutor - Tipo de Caso - Tipo de Formación - Seleccione la instancia de la plataforma con el problema
Verificaciones Posteriores	N/A
Roles que Participan	Integrador de Nodo
Formato de Soporte	FOR-ST-01 Formato Registro Casos https://spreadsheets.000gle.com/a/misena.edu.co/soreadsheet/viewform?formkey=dFd5NUsOamN6NnczU19SaloxTmZKbHc6MQ
PROC-ST-09 Análisis de Caso IN (Integrador de Nodo)	
Verificaciones Preliminares	Tener un caso reportado por un integrador de centro en el formulario 'Apoyo a integradores' encuentre adscrito el integrador.
Descripción	Los casos generados por integradores de centro deben ser revisados, diagnosticados, solucionados y/o escalados por el integrador de Nodo respectivo. Esto teniendo en cuenta la estructura mínima de información a registrar en cada caso. El Integrador de Centro deberá revisar, diagnosticar y/o solucionar los casos generados por los tutores/instructores del Centro y determinar si la situación puede ser solucionada por el (PROC-ST-10 Solución Caso IN) o si debe ser remitido a otra instancia del soporte. En este último caso, el Integrador tiene dos opciones, 1. Reportar el caso al proveedor (PROC-ST-11 Reportar Caso Proveedor) si el caso es particular o 2. Reportar el caso al Nodo Central (PROC-ST-14 Reportar Caso Nodo Central) si el problema es un caso generalizado.
Verificaciones Posteriores	N/A
Roles que Participan	Integrador de Nodo.
Formato de Soporte	N/A
PROC-ST-10 Solución Caso IN (Integrador de Nodo)	
Verificaciones Preliminares	Haber recibido un caso reportado por un Integrador de centro adscrito a uno de los centros del nodo.
Descripción	Todos los casos reportados por los Integradores de Centro, deben ser atendidos por el Integrador de Nodo de Formación asignado. El Integrador de Nodo debe responder todos los casos de centros asociados a su nodo registrados en el formulario "Apoyo a integradores". En los casos en los que el integrador de Nodo encuentre que puede resolver el problema, este realizará el asuste o corrección

	necesaria para resolver el inconveniente. Una vez resuelto el caso, el Integrador de Nodo reportará al integrador de centro y actualizará o documentará la acción realizada para solucionar el problema en formato de casos compartido por la dirección de Gestión Operativa Integral de la Formación en Modalidad Virtual y a Distancia. En este punto se dará por cerrado el Caso.
Verificaciones Posteriores	N/A
Roles que Participan	Integrador de Nodo.
Formato de Soporte	FOR-ST-01 Formato Registro Casos https://spreadsheets.g000le.com/a/misena.edu.colsoreadsheet/viewform? formkey=dFd5NUsOamN6NnczU19SaloxTmZKbHc6MQ
PROC-ST-11 Reportar Caso Proveedor	
Verificaciones Preliminares	Haber realizado el análisis de un caso reportado por un integrador de centro.
Descripción	Si después de realizar el análisis de un caso reportado por un integrador de centro, el Integrador de Nodo encuentra que el problema no puede ser solucionado localmente y necesita ser verificado por el proveedor este debe reportarlo en el sistema de soporte habilitado por el proveedor (blackboard behind). Para reportar los casos en la herramienta, cada Integrador de nodo debe contar con un usuario y una contraseña e ingresar la información solicitada. Adicionalmente, una vez se abra el caso en la herramienta del proveedor, se debe actualizar el formato de casos con el el No. de caso. Problemas Tipo B: Las situaciones en las que el Integrador de nodo debe reportar los casos al proveedor son: - Situaciones particulares de fichas creadas en su nodo. - Problemas con los datos de los instructores o aprendices asociados a fichas creadas en los centros de su nodo. - Dificultades presentadas por algunos usuarios en fichas creadas en su nodo. - Problemas específicos de una herramienta del LMS en una fichas creada en su Nodo.
Verificaciones Posteriores	N/A
Roles que Participan	Integrador de Nodo. Proveedor
Formato de Soporte	https://lbehind.blackboard.com FOR-ST-01 Formato Registro Casos https://spreadsheets.0000le.com/a/misena.edu.co/spreadsheet/viewform? fomikev=dFd5NUsOannN6NnczU19SaloxTmZKbHc6MQ
PROC-ST-12 Monitorear Estado de caso	
Verificaciones Preliminares	Haber reportado un caso en la herramienta habilitada por el proveedor
Descripción	Dado que es una responsabilidad el Integrador de Nodo atender los casos reportados por los integradores de centro de su Nodo, el integrador de centro debe monitorear constantemente los casos reportado en la herramienta del proveedor para asegurar que el caso sea resuelto. Si en algún momento, un caso no se es resuelto en los tiempos acordados con el proveedor, el Integrador de nodo realizará la gestión para que el caso sea atendido, ya sea enviando un nuevo mensaje al proveedor o generando un nuevo caso. En estas situaciones, el Integrador de nodo reportará estos casos al Nodo

	central para que desde el nodo central se contacte al proveedor o se reporten los casos en las reuniones semanales realizadas entre el proveedor y el SENA.
Verificaciones Posteriores	N/A
Roles que Participan	Integrador de Nodo. Proveedor
Formato de Soporte	FOR-ST-01 Formato Registro Casos https://soreadsheets.000qle.conn/a/misena.edu.co/spreadsheet/viewform? formkey=dFd5NUsOamN6NnczUI9SaloxTmZKbHc6MQ
PROC-ST-13 Respuesta Caso IN (Integrador de Nodo)	
Verificaciones Preliminares	Haber recibido respuesta en un caso escalado al proveedor.
Descripción	Una vez se recibe respuesta por parte del proveedor, el Integrador de nodo, reportará al integrador de centro la solución del caso y actualizará el formato de casos compartido por la dirección de Gestión Operativa Integral de la Formación en Modalidad Virtual y a Distancia. El integrador de nodo debe cerrar el caso abierto en Behind y responden la encuesta presentada por el proveedor. En este punto se dará por cerrado el Caso.
Verificaciones Posteriores	N/A
Roles que Participan	Integrador de Nodo. Integrador de Centro
Formato de Soporte	https://behind.blackboard.com FOR-ST-01 Formato Registro Casos https://spreadsheets.goonle.com/a/misena.edu.coispreadsheetNiewform? formkey=dFd5NUsOamN6NriczUI9SaloxTmZKbHc6M0
PROC-ST-14 Reportar Caso Nodo Central	
Verificaciones Preliminares	Haber realizado el análisis de un caso reportado por un integrador de centro.
Descripción	Si después de realizar el análisis de un caso reportado por un integrador de centro, el Integrador de Nodo encuentra que el problema no puede ser solucionado localmente y necesita ser verificado por el nodo Central este debe -reportarlo a este equipo a través de correo electrónico informando el identificador que tiene en el formulario el caso. Problemas Tipo A: Las situaciones en las que el Integrador de nodo debe reportar los casos al nodo central son: Situaciones Generalizadas en la plataforma. Problemas generalizados con los procesos de integración entre el LMS y SOFIA Plus (Reportar los números de casos creados en la herramienta del proveedor). Problemas con las semillas. Dificultades generalizadas en el uso del LMS o SOFIA Plus. Problemas reiterados de algún tipo específico. EJ: No se está evidenciando la sincronización de juicios evaluativos. (Reportar los números de casos creados en la herramienta del proveedor) Sugerencias que puedan solventar problemas generales presentados en el LMS, SOFIA Plus o la integración de estos dos sistemas. (Reportar los números de casos creados en la herramienta del proveedor). Casos de correo @misena
Verificaciones Posteriores	N/A
Roles que Participan	Integrador de Nodo.

Formato de Soporte	https://behind.blackboard.com FOR-ST-01 Formato Registro Casos https://spreadsheets.google.com/a/misena.educo/spreadsheet/viewform? formkey=dFd5NUsOamN6NnczUI9SaloxTmZKbHc6MQ
PROC-ST-15 Análisis de Caso NC (Nodo Central)	
Verificaciones Preliminares	Tener un caso reportado por un integrador de Nodo.
Descripción	Los casos reportados por integradores de Nodo deben ser revisados, diagnosticados, solucionados y/o escalados por de Nodo Central. Por su puesto todos los casos reportados al Nodo central contarán con toda la información requerida para ser atendidos y hacer el escalamiento respectivo. El equipo del Nodo Central, debe revisar, diagnosticar y/o solucionar los casos reportados para ser atendidos en menos de 24 horas y determinar si el caso puede ser solucionada en esta instancia (PROC-ST-16 Solución Caso NC) o si debe ser remitido al proveedor (PROC-ST-17 Reportar Caso Proveedor).
Verificaciones Posteriores	N/A
Roles que Participan	Nodo Central.
Formato de Soporte	N/A
PROC-ST-16 Solución Caso NC (Nodo Central)	
Verificaciones Preliminares	Haber recibido un caso reportado por un Integrador de Nodo.
Descripción	Todos los casos reportados por los Integradores de Nodo, deben ser atendidos por el Nodo Central. En los casos en los que el Nodo central encuentre que puede resolver el problema, este realizará el asuste o corrección necesaria para resolver el inconveniente. Una vez resuelto el caso, el Nodo central reportará al integrador de nodo, indicando cuál era el problema y como se realizó la solución. Esta información se actualizará en el formulario de Casos con el fin de mantener el registro de los problemas presentados y la forma a de solucionarlos. En este punto se dará por cerrado el Caso.
Verificaciones Posteriores	N/A
Roles que Participan	Integrador de Nodo.
Formato de Soporte	FOR-ST-01 Formato Registro Casos https://spreadsheets.google.com/a/misenaedu.co/spreadsheet/viewform? formkey=dFd5NUsOamN6NnezUI9SaloxTmZKbHc6MQ
PROC-ST-17 Reportar Casa Proveedor	
Verificaciones Preliminares	Haber realizado el análisis de un caso reportado por un integrador de centro.
Descripción	Si después de realizar el análisis de un caso reportado por un integrador de nodo, el Nodo central encuentra que el problema debe ser verificado por el proveedor este debe reportarlo en el sistema de soporte habilitado por el proveedor (blackboard behind). Para reportar los casos en la herramienta, cada integrante del nodo central debe contar con un usuario y una contraseña e ingresar la información solicitada. Adicionalmente, una vez se abra el caso en la herramienta del proveedor, se debe actualizar el formato de

	casos con el No. de caso. Adicionalmente reportar la situación al integrador de nodo que puso el caso.
Verificaciones Posteriores	N/A
Roles que Participan	- Nodo Central. - Proveedor
Formato de Soporte	https://behind.blackboard.com FOR-ST-01 Formato Registro Casos https://spreadsheets.0000le.com/a/misenaedu.co/spreadsheet/viewform?formkey=dFd5NUsOamN6NnczUI9SaloxTmZKbHc6MQ
Monitorear Estado de caso	
Verificaciones Preliminares	Haber reportado un caso en la herramienta habilitada por el proveedor
Descripción	Dado que es una responsabilidad del Nodo central atender los casos reportados por los integradores de nodo, El nodo central debe monitorear constantemente los casos reportado en la herramienta del proveedor para asegurar que el caso sea resuelto. Si en algún momento, un caso no se es resuelto en los tiempos acordados con el proveedor, el nodo central registrará el caso respectivo para ser revisado directamente con el proveedor y tomar las medidas necesarias para corregir estas situaciones que se alejan de los acuerdos establecidos entre el SENA y el proveedor.
Verificaciones Posteriores	N/A
Roles que Participan	Integrador de Nodo. Proveedor
Formato de Soporte	FOR-ST-01 Formato Registro Casos https://spreadsheets.google.com/almisena.educolspreadsheet/viewform?formkey=dFd5NUsOamN6NnczUI9SaloxTmZKbHc6MQ
PROC-ST-19 Respuesta Caso NC (Nodo Central)	
Verificaciones Preliminares	Haber recibido respuesta en un caso escalado al proveedor.
Descripción	Una vez se recibe respuesta por parte del proveedor, el nodo central, reportará al integrador de nodo el estado del caso y actualizará el formato de casos compartido por la dirección de Gestión Operativa Integral de la Formación en Modalidad Virtual y a Distancia. El integrador de nodo debe cerrar el caso abierto en Behind y responden la encuesta presentada por el proveedor En este punto se dará por cerrado el Caso.
Verificaciones Posteriores	NIA
Roles que Participan	Nodo Central Integrador de Nodo.
Formato de Soporte	FOR-ST-01 Formato Registro Casos https://spreadsheets.g000le.com/a/misena.edu.c.o/spreadsheet/viewform?formkey=dFd5NUsOamNeNnozUI9SaloxTmZKbl-ic6M0

Estrategia para mejorar los niveles de retención y certificación de aprendices en los programas de formación con modalidad virtual y a distancia.

Con el fin de lograr el mejoramiento de los niveles de retención, es responsabilidad de los Subdirectores de centro y demás personas responsables de la formación con modalidad virtual y

a distancia velar por el cumplimiento de:

- Los perfiles que indique el diseño curricular de los programas de formación,
- Las orientaciones y lineamientos para trámites de contratación de instructores/tutores virtuales de aprendizaje que la Dirección de Formación entregue.
- La programación permanente y oportuna de los tutores-instructores de programas con modalidad virtual y a distancia.
- Las recomendaciones que se realicen como resultado del seguimiento y acompañamiento a instructores y aprendices.
- Asistencia de las personas que tengan roles de apoyo a la formación en modalidad virtual y a distancia a las transferencias tecnológica y el seguimiento a los planes de multiplicación programados por el Grupo de Gestión Operativa Integral de la Formación en Modalidad Virtual y a Distancia de la Dirección de Formación Profesional.
- Las demás que por norma le corresponden al centro de formación y que hacen parte del proceso de gestión de la formación profesional integral.

Equipo de instructores ejecución de la formación

Son designados por el centro de formación que gestiona la matrícula de los aprendices. Los instructores técnicos y transversales de los programas de titulada en modalidad virtual y a distancia, deberán contar con una dedicación diaria por ficha para actividades de formación y administrativas, de tal forma que se garantice un acompañamiento de calidad a los aprendices.

Las actividades que realicen los Instructores-tutores programados para la modalidad virtual y a distancia en los centros de formación, no podrán implicar abandono o ausencia del proceso de formación, salvo que el Subdirector del Centro o el Coordinador académico o de formación, designe un instructor-tutor que cumpla con el perfil técnico solicitado en el diseño curricular del programa. En todo caso, el Centro de Formación debe velar por el adecuado acompañamiento a los aprendices de programas con modalidad virtual y a distancia, tanto en su etapa electiva, como en su etapa productiva.

Estrategia para mantener una amplia oferta de programas de formación con modalidad virtual y a distancia de alta calidad.

Con el fin de mantener una amplia oferta de programas de formación con modalidad virtual y a distancia del SENA y propender por el aprovechamiento óptimo del talento humano y de los recursos SENA, los centros de formación deben cumplir con:

1. Participación activa en las actividades de alistamiento para la obtención de registro calificado de los programas con modalidad virtual y a distancia.
2. Procedimiento SENA "creación y adecuación de programas de formación con modalidad virtual y a distancia" publicado en el Sistema Integrado de Gestión del SENA.
3. Reportar los programas de formación con modalidad virtual y a distancia a diseñar, al Grupo de Gestión Operativa Integral de la Formación en Modalidad Virtual y a Distancia, en el mes de febrero, acorde a lo requerido en la circular 3-2013-000175:

4. Para los centros a los que se les asignaron recursos para la contratación de equipos técnico-pedagógicos y líneas de producción se deben tener en cuenta los siguientes aspectos:

a. Equipo técnico pedagógico de programa: Disponibilidad del 100% del tiempo de las personas seleccionadas para la organización, estructuración y desarrollo de la planeación metodológica y desarrollo curricular de los programas de formación identificados. El número de personas asignadas debe corresponder al definido en el procedimiento.

b. Líneas de producción: Disponibilidad del 100% del tiempo de las personas que integran este equipo para el desarrollo didáctico de los programas.

NOTAS AL FINAL:

1. "Por la cual se reorganizan los grupos de trabajo de la Dirección de Formación Profesional del Servicio Nacional de Aprendizaje – SENA – se establece su conformación y funciones y se dictan otras disposiciones"

2. El desempeño de los instructores/tutores está orientado en los estándares para el seguimiento al tutor en la ejecución de la formación complementaria con modalidad virtual del SENA.



Disposiciones analizadas por Avance Jurídico Casa Editorial Ltda.

Normograma del Sena

ISSN Pendiente

Última actualización: 20 de abril de 2024 - (Diario Oficial No. 52.716 - 3 de abril de 2024)

